

MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött

egyrésztől a **Média-és Hírközlési Biztos**
Székhely: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.
(a továbbiakban: Biztos)

másrésztől a **Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1112 Budapest, Boldizsár u. 2.
(a továbbiakban: Szolgáltató)

(közös együtt: „Felek”) között

a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 142. §-a alapján

1. A Felek jogállása, az egyeztetési eljárás célja

1.1. A Biztos a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság részeként közreműködik az előfizetők által igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, illetve médiaszolgáltatásokkal (továbbiakban: szolgáltatások) kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében. A Biztos jogállására a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.) 139-143. §§ rendelkezései irányadók.

1.2. A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény értelmében elektronikus hírközlési szolgáltató.

1.3. A Biztos a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos méltányos érdekek sérelmét okozó vagy ezzel fenyegető, jogsértésnek nem minősülő szolgáltatói magatartás észlelése esetén a hivatalánál előterjesztett panasz alapján egyeztetési eljárást (a továbbiakban: egyeztetési eljárás vagy eljárás) folytat le.

Az eljárás célja az, hogy a panaszban megjelölt szolgáltatói magatartással okozott érdeksérelem elhárítása, valamint további érdeksérelem megelőzése érdekében a Biztos és a szolgáltató között megegyezés jöjjön létre, amelyet a felek az Mttv. 142. § (8) bekezdésében szabályozott megállapodásban rögzítenek.

2. Az egyeztetési eljárás alapjául szolgáló panasz és az annak alapján tett intézkedések

2.1. 2024 januárjában panasz érkezett a Biztos hivatalához a Szolgáltatóval szemben a személyes ügyfélszolgálaton történt ügyintézés során adott nem megfelelő tájékoztatásban álló szolgáltatói magatartással okozott érdeksérelem miatt.

A panaszos (továbbiakban: Panaszos) előadta, hogy az általa kötött ügylet feltételeivel az ügyletkötéskor a nem megfelelő ügyintézői tájékoztatás miatt nem volt tisztában.

Sérelmezte, hogy a Szolgáltató a hozzá intézett panaszt nem tartotta megalapozottnak.

A biztosi eljárástól várt eredményként a Szolgáltatótól átvett eszköz visszavételét és az előfizetői szerződés módosítását jelölte meg.

2.2. A Biztos a panasszal szemben támasztott jogszabályi követelmények fennállása mellett mérlegelte a következő körülményeket is.

A Biztos hivatalánál 2023 decemberétől kezdődően több panasz kifogásolta, hogy a személyes ügyfélszolgálaton nincs megfelelő lehetőség a szerződéses kondíciók pontos megismerésére, azok áttekintésére és alapos mérlegelésére. Sérelmezték a panaszosok, hogy az ügyintézői tájékoztatás nem teljes, nem kellően részletes, illetve téves, megtévesztő. Sérelmezték, hogy a szolgáltatók a panaszt érdemi vizsgálat nélkül elutasították arra való hivatkozással, hogy az ügyletkötés körülményei utólag rekonstruálhatók, a vonatkozó feltételeket tartalmazó dokumentumok pedig aláírásra kerültek.

A panaszok közül több a Szolgáltatót érintette.

2.3. A Biztos január 18-án az Mttv. 142. § (1) bekezdésének megfelelően egyeztetési eljárás megindításáról intézkedett. A panasz, illetve az abban megjelölt érdeksérelemmel összefüggő adatközlést, nyilatkozatokat kért a Szolgáltatótól. A Szolgáltató írásos nyilatkozata alapján személyes egyeztetésre hívta a Szolgáltatót.

3. Az egyeztetési eljárás lefolytatása és eredménye

3.1. A 2024. február – április közötti időszakban lefolytatott személyes egyeztetések során a Biztos felhívta a figyelmet a továbbiakra és kifejtette következő álláspontját.

A panaszokból is kitűnően, az üzlethelyiségen kívül, illetve a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézés eltérő körülményei a személyesen eljáró ügyfelek számára méltánytalan helyzetet eredményezhetnek.

A jogszabályok szerint a személyes ügyfélszolgálaton folytatott ügyintézésről nem készül hangfelvétel. A szerződéses okirat aláírását követően az ügyfél eredményesen nem hivatkozhat akarati hibára, nincs lehetősége állításainak alátámasztására.

3.2. A Biztos hivatalának tapasztalatai alapján több szolgáltató, így a Szolgáltató is kifejezett méltánylást érdemlő esetekben – leginkább személyes okok miatt – méltányosan kezeli az érintett panaszokat. A tapasztalatok szerint egyes esetekben, a panaszok megvizsgálásával hangfelvétel hiányában is megállapítható lenne, hogy a tájékoztatás valóban nem volt megfelelő és ez indokolná a méltányos intézkedést, az érdeksérelem elhárítását.

3.3. A Biztos a további érdeksérelem elhárítása, megelőzése céljából egy jó gyakorlat kialakítását kezdeményezte.

Javasolta annak megfontolását, hogy amennyiben az eset körülményeinek vizsgálata alapján megállapítható vagy valószínűsíthető, hogy az ügyletkötés során adott nem megfelelő tájékoztatás vezetett egy később sérelmezett feltétel elfogadásához, de legalábbis közrejátszott ebben, mérlegelés tárgyát képezné, hogy az érdeksérelem elhárítása méltányosságából biztosítható-e.

3.4. A Szolgáltató az egyedi panaszügyben méltányosságból biztosította a Panaszos számára az előfizetői szerződés és az adásvételi szerződés jogkövetkezmények nélkül történő megszüntetését oly módon, hogy a készülék egyidejűleg a Panaszos tulajdonában maradt.

Az intézkedést a Biztos méltányosnak értékelte.

3.5. A Szolgáltató készségét fejezte ki a gyakorlatának méltányosabbá tételére.

Kifejtette, hogy eszkalációs folyamatainak felülvizsgálatával, külön akcióterv keretében kíván intézkedni az ügyfélszolgálati munkatársak képzéséről, az egységes, egyértelmű kommunikáció kialakításáról.

Az intézkedésektől várt eredményeket rendszeresen vizsgálná, értékelné, indokolt esetben azokat, illetve az esetlegesen szükséges további intézkedéseket egyeztetné a Biztossal.

4. A Szolgáltató nyilatkozatai, kötelezettségvállalásai

4.1. Az érdeksérelem méltányos orvoslása, illetve megelőzése

4.1.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a jelenlévők között, a személyes ügyfélszolgálaton létrejött ügyletek tartalmával kapcsolatos előfizetői panaszokat – amennyiben az előfizető panaszában előadott körülmények alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető nem megfelelő kiszolgálást kapott – nem minősíti automatikusan megalapozatlannak az érintett ügyekben a személyes ügyintézés során aláírt szerződéses dokumentumokra történő hivatkozással, hanem megvizsgálja az ügyletkötés körülményeit és a következők szerint jár el.

4.1.2. Amennyiben a vizsgálat eredménye alapján megállapítást nyer, hogy a panasz megalapozott, a vonatkozó szabályozás szerint jár el.

4.1.3. Amennyiben a panasz alapján valószínűsíthető, hogy a panaszost érdeksérelem érte és az a nem megfelelő ügyintézői tájékoztatásra vezethető vissza, illetve legalábbis közrehatótt ebben, a Szolgáltató az eset összes körülményét figyelembe véve mérlegeli az érdeksérelem elhárításának, a panasz méltányos rendezésének a lehetőségét, minderről és az intézkedésről tájékoztatja a panaszost.

4.2. Ügyféléjtájékoztató minőségének javítása

4.2.1. A Szolgáltató az ügyintézés lefolytatásának megkönnyítése céljából az ügyfélszolgálati helyiségben várakozók részére közérthető információt nyújt.

A jelen Megállapodás megkötésétől számított 3 hónapon belül az ügyféléjtérben elektronikus eszközt helyez el, amelynek használatával az ügyfél tájékozódhat az ügyintézés folyamatáról és a lényeges tudnivalókról.

4.2.2. A Szolgáltató 2024. május 17-től az ügyintézés helyén információs táblát vagy asztali display-t helyez el, amely révén tájékoztatást ad az ügyintézési eljárásról és annak lényeges mozzanatairól, az ügyintézői eljárással szemben támasztott követelményekről és az ügyintézés során rendelkezésre álló lehetőségekről.

4.2.3. A szerződéses dokumentumok aláírása előtt az eljáró ügyintéző szóban összefoglalja az ügylet lényeges feltételeit, tájékoztatja az ügyfelet a szerződéses dokumentumok elérhetőségéről, és azok áttanulmányozásának szükségességéről.

4.3. Ügyfélszolgálati munkatársak képzése

4.3.1. A Szolgáltató vállalja, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak képzésére szolgáló oktatási anyagot, valamint az újonnan belépő munkatársak betanítására szolgáló tréninganyagot olyan módon állítja össze, illetve egészíti ki, hogy az kiterjedjen az ajánlatoknak az ügyfél igényeihez történő igazítására, méltánylást érdemlő szempontok figyelembevételére.

4.3.2. A Szolgáltató a fentiek szerinti intézkedéseket – amennyiben ez értelmezhető, illetve az értelemeszerű eltérésekkel – a telefonos ügyfélszolgálatán is bevezeti.

5. Vegyes és záró rendelkezések

5.1. A Felek egybehangzóan rögzítik, hogy az egyeztetési eljárás eredményes volt, köztük megegyezés jött létre, amelynek részletes feltételeit a jelen Megállapodásban rögzítik.

5.2. A Megállapodás által a Szolgáltató azon egyéni előfizetői válnak jogosulttá, akik a személyes ügyfélszolgálatot ügyintézés céljából felkeresik.

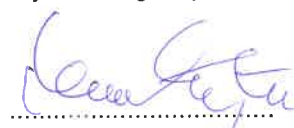
5.3. A jelen Megállapodást a Felek közösen bármikor módosíthatják.

5.4. A Felek vállalják, hogy a Megállapodás teljesítésével összefüggő tapasztalatokat minden év novemberében közösen értékelik.

5.5. A Megállapodást a Biztos honlapján közzéteszi.

5.6. A Szolgáltató úgy nyilatkozik és ezt a Biztos tudomásul veszi, hogy a jelen Megállapodás létrehozásakor az előzőekben részletesen kifejtett intézkedések megvalósítása, bevezetése már folyamatban van.

A jelen Megállapodás kelt Budapesten, 2024. május ^{15.} napján.



dr. Kastory Edina
Média-és Hírközlési Biztos



Csáki Richárd Cops Director
Vodafone Magyarország Zrt.



Doleschall Andrásné dr Szabályozási Vezető
Vodafone Magyarország Zrt.

